

## Gestione dei contratti

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti - Aziende

**DESCRIZIONE SERVIZIO EROGATO:** Supporto al Segretario Amministrativo nella gestione dei contratti

**AREA/CENTRO:** Uffici in staff al Direttore Generale

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SERVIZIO:** Dipartimento di Farmacia - DIFAR

**SETTORE/UNITÀ:** Unità amministrativo contabile

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Vilma Becarelli

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

TELEFONO: 0103532628

E-MAIL: [becarelli@difar.unige.it](mailto:becarelli@difar.unige.it)

INDIRIZZO: Viale Cembrano, 4

WEBSITE: [www.difar.unige.it](http://www.difar.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

TELEFONO: 0103532625

E-MAIL: [dipinfo@difar.unige.it](mailto:dipinfo@difar.unige.it)

ALTRO:

**APERTURA AL PUBBLICO:** sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì h. 8-14

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Università di Genova - Carta dei Servizi di Ateneo 2018: Gestione dei contratti

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (Mail, accesso fisico, telefono)	3 (Mail, accesso fisico, telefono)	3 (Mail, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es: 20</i>	30	30	30
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	A	A	A
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

Università di Genova - Carta dei Servizi di Ateneo 2018: Gestione dei contratti

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:				
	A) Assente				
	B) PDF Scaricabile				
	C) Form compilabile online	Lettera/e	A	A	A
	D) Avvio processo online	Es: E			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	0	0	0
		Es: 2			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A,F	A,F	A,F
	D) Sportello	Es: A, C (facebook)			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	g) Altro (specificare)				

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: